PATIENT HANDBOOK

OUR HELPFUL GUIDE TO HELPFUL HEALING.

Español Página 21

UI Health | UIC

Raising The Barr On

WB

WARREN BARR

GOLD COAST | LINCOLN PARK | LINCOLNSHIRE
NORTH SHORE | SOUTH LOOP

warrenbarr.com

Post-Hospital Care.

At Warren Barr, we are committed to providing the area's best medical care and rehabilitation services to all of our guests.

Bienvenidos | 歡迎 | добро пожаловать | ברוכים הבאים

THE GOLD STANDARD IN TRANSITIONAL CARE

UI Health | UIC

We care for you in the comfort of your home!

For more information, call
312.355.1076

PHYSICIAN HOME VISITS

The Physician Home Visits Program at UI Health provides the following services for qualified patients:

- Care of older adults and children with severe illnesses
- Chronic disease management
- Wound care
- Other care services

Dear Sam,

The pressure you're putting me under is too much.

I QUIT!

Sincerely,

Your Heart

Don't let your heart quit on you. If you are living with high blood pressure, just knowing and doing the minimum isn't enough.

Uncontrolled high blood pressure could lead to stroke, heart attack or death. Get yours to a healthy range before it's too late.

Find out how at heart.org/**BloodPressure**

Ad Council

Check. Change. ***Control.***™

American Heart Association | American Stroke Association

Check. Change. *Control.*™

UI Health | UIC

CONTENTS

WELCOME 2

ABOUT US 3

PHONE DIRECTORY 4

FAST FACTS ABOUT YOUR STAY .. 5
Plus TV Channel Guide

SPECIAL SECTION 9

RIGHTS & RESPONSIBILITIES 11

OUR COMMITMENT TO CARE 14

CONDITION H TEAM 16

ADVANCE DIRECTIVES 17

LEAVING THE HOSPITAL 18

OTHER RESOURCES 20

ESPAÑOL 21

9

Take Charge of Your Care

- Speak Up
- 5 Ways to Fight Infections

The editorial content displayed here is the responsibility of PatientPoint. This material is for your educational use only. It does not contain, nor should it be construed as containing, medical advice. Talk to your doctor before making any lifestyle or treatment changes. Sponsors are responsible for the material provided, and your healthcare provider's participation in the program does not represent an explicit or implied endorsement of any material presented. The people shown are models and are not known to have any health condition. Images are for illustrative purposes only. Image credits: Getty Images, iStockphoto. ©2017 PatientPoint®

Welcome

OUR MISSION

In collaboration with our academic partners, our mission is to advance healthcare to improve the health of our patients and communities, promote health equity and develop the next generations of healthcare leaders.

Thank You for Trusting Us

Thank you for choosing to receive your care at the University of Illinois Hospital & Clinics (UI Health). We are pleased to welcome you.

Our entire healthcare team is committed to providing you and your family the best care and support during your visit. We want to make certain that you feel comfortable and have a positive experience during your stay with us. Our staff is dedicated to providing you the best treatment, respecting your wishes and acknowledging your concerns.

Our health professionals will provide you with the information you need to understand your medical care and answer any questions that you may have. Please do not hesitate to let us know if you have any questions about your care or if there are ways in which we can make you more comfortable.

At UI Health, our goal is to provide every person who comes through our doors with the best treatment and care possible.

Robert Barish
Vice Chancellor for Health Affairs

UI Health | UIC

About Us

Why We Are the Right Choice for Your Care

We have been changing medicine for the benefit of the people of Illinois and beyond since 1859.

- UI Health is ranked in the Top 10 hospitals in the Chicago Metro Area and in Illinois for 2016–17 by *U.S. News & World Report*.
- UI Health continues to strive for transparency and risk reduction through innovative programs initially developed by the institute for Patient Safety Excellence.
- More new physicians earn their medical degrees here than at any other medical school in the country. That includes one out of every six physicians currently practicing in Illinois.
- For 150 years, the Illinois Eye and Ear Infirmary has been leading the way in treating the most difficult and complex ophthalmology cases. Today, ophthalmologists from across the country consider our ophthalmology specialists to be the most skilled in their fields and the most qualified for reviewing and treating complex medical conditions.
- We are very proud to have so many of our physicians included in the America's Top Doctors™ and The Best Doctors in America™ lists. As part of a major research university, our physicians are pursuing advancements in diabetes, stroke prevention, maternal-fetal medicine, robotic surgery, organ transplants, diagnostic imaging and much more. Many of our physicians also are participating in clinical trials that may benefit you or a family member.

www.UIHealth.care

CONTACT US

1740 W. Taylor St.

Chicago, IL 60612

866.600.CARE

Phone Directory

Key Numbers

Main: 866.600.CARE

Calling from **INSIDE** the hospital?
Dial the *last five* digits only.

OTHER HOSPITAL SERVICES

Admissions Office	312.996.0341	Patient & Guest Experience Office	312.355.0101
Customer CARE Center (Call Center)	866.600.CARE	Privacy Office	312.355.5650
Financial Assistance	312.413.7621	Social Work	312.996.0293
Gift Shop	312.996.3791	Specialty Pharmacy Services	312.996.5224
Parking Services Office	312.413.5800	Volunteer Services	312.355.4325
Pastoral Care/ Chaplain	312.996.0296	Police	312.996.2830
Patient Accounts	312.996.1000		

Pharmacies

Wood Street Pharmacy
840 S. Wood St., 1st Floor
312.996.6887

Taylor Street/EEI Pharmacy
1855 W. Taylor St., 1st Floor
312.996.6540

Outpatient Care Center Pharmacy
1801 W. Taylor St., Suite 3B
312.996.9058

University Village Pharmacy
722 W. Maxwell St., 2nd floor
312.355.2345

Oncology Clinic Pharmacy
1801 W. Taylor St., Room 1411
312.996.6985

Dermatology Clinic Pharmacy
1801 W. Taylor St., Suite 3E
312.996.8675

For more information on the resources available at University of Illinois Hospital & Health Sciences System, visit www.UIHealth.care.

Fast Facts About Your Stay

An A-Z Guide to the Most Frequently Asked Questions

Cafeteria

We welcome our visitors to dine in our hospital's cafeteria.

Monday through Friday hours:
Breakfast: 6:30 a.m. to 10:00 a.m.
Limited Menu: 10:00 a.m. to 10:45 a.m.
Lunch: 10:45 a.m. to 2:00 p.m.
Limited Menu: 2:00 p.m. to 3:45 p.m.
Dinner: 3:45 p.m. to 7:00 p.m.

Saturday, Sunday and holiday hours:
Breakfast: 7:00 a.m. to 10:00 a.m.
Limited Menu: 10:00 a.m. to 10:45 a.m.
Lunch: 10:45 a.m. to 2:00 p.m.

Vending machines and Jive 'N' Java are available daily, 24 hours a day.

Cellphones

Photography or audiotaping of hospital staff or other patients and their visitors is not permitted, and your respect of other's privacy is appreciated.

Internet Access

Wireless service is available throughout the hospital at no charge. Login information is provided at the information desk or by calling 312.996.WIFI.

Language Support

If you need language assistance, let your providers know, and your care team will facilitate professional language and interpreting services, including ASL. We provide these services free of charge to our patients and their family members.

VISITING THE HOSPITAL?
Thanks for taking the time to support your loved one's care and recovery. See p. 7 for important visitor information.

Lori's Gift Shop

Location: Lobby

Hours:
8:00 a.m. to 8:00 p.m. including holidays

Magazines, flowers, gifts and personal care items may be purchased in Lori's Gift Shop. For more information, call 312.996.3791.

Parking

Patient/visitor parking facilities, including disabled parking, are available, for a fee, at 1100 S. Wood Street and 915 S. Paulina Street. Weekly parking also is available at a reduced rate; please visit the Hospitality & Concierge desk, at the hospital lobby, to obtain the proper form. For more information, call the Parking Services office at 312.413.5800.

Pastoral Care

Chaplains are available 24 hours per day, seven days a week. Chaplains provide comfort, support and if desired, assistance in contacting your religious/spiritual community. To request a chaplain, ask your nurse. To reach a chaplain directly, contact Pastoral Care at 312.996.0296 Monday through Friday 9:00 a.m. to 4:00 p.m. After 4:00 p.m. and on weekends and holidays, call the operator and ask the operator to page the on-call chaplain at pager #5477. When calling from outside the hospital, dial 312.355.4000 and ask the operator to page the on-call chaplain at pager #5477.

An area for prayer and meditation is located in Room 1140 on the first floor near the visitor elevators. It is open 24 hours per day, seven days a week. In the meditation room, a prayer book is available to write prayer requests. Chaplains then will pray for these needs. Free spiritual resources also are available.

Personal Belongings

To assist us in ensuring your safety, we recommend that you send home any unnecessary personal

Patient Meals

You may select a variety of nutritious foods from the menu prescribed by your physician. Kosher and vegetarian meals also are available upon request. Leave your menu on the food tray or give it to a nurse or diet technician. Meals are usually brought to patients' rooms on the following schedule:

Breakfast: 7:00 a.m. to 10:00 a.m.
Lunch: 11:00 a.m. to 3:00 p.m.
Dinner: 4:30 p.m. to 7:00 p.m.

To reach the diet office, please call 6.3646 from your room phone.

belongings, valuables and home medications with family and friends. If this is not feasible, ask our staff and we can assist with secure placement.

Smoking

In keeping with our mission of having the welfare of the patient as a primary concern at all times, UI Health is a smoke-free environment.

Telephone and TV

All patient rooms have phones. TDD phones are available upon request. Each patient room has a TV that you may use at no charge.

Pay telephones are located on the first floor in the lobby.

Visiting Hours

You are encouraged to invite family and friends to visit you. The hospital maintains a strict nondiscrimination policy, welcoming all visitors without regard to age, religion, or sexual orientation/gender identity.

- **General Hours:** 9:00 a.m. to 8:30 p.m.
- **Surgicenter (3300):** 6:30 a.m. to 5:30 p.m.

Visitor Guidelines

- Please stop by one of the concierge service desks located in the main lobby or on the 2nd floor to obtain a visitor pass.
- Visitor passes are to be placed near the upper shoulder/chest area of a visitor and must be worn at all times while within the institution.
- Visitation restrictions may apply to certain floors or units for children under the age of 16. Authorized children must be accompanied by an adult at all times.
- No more than two people per patient up in the unit at a time.
- Please refer to the unit brochure if you are expecting or have delivered a baby.
- Individuals who are ill or have been exposed to a communicable disease may not be permitted on units.

Visitation Policy

UI Health understands that having loved ones by your side can help with your healing and care. You have the right to choose and prioritize visitors from among family, friends, partners, personal care aides or other individuals (regardless of the person's gender or your relationship to the person). You also can choose a support person to be present throughout your stay, unless that person's presence impacts your health or the rights or safety of other patients. If you have any questions about your visitation rights, contact the Patient & Guest Experience Office at 312.355.0101.

TV CHANNELS

2	CBS - WBBM	**29**	Weather	**47**	Lifetime
3	NBC - WMAQ	**30**	TBS	**48**	BRAVO
4	ABC - WLS	**31**	USA	**49**	Comedy Central
5	FOX - WFLD	**32**	FX	**50**	LOGO
6	CW – WGN	**33**	TNT	**51**	TV Land
7	MNT - WPWR	**34**	OWN	**52**	TV One
8	IND – WICU	**35**	TLC	**53**	WE
9	IND – WWME	**36**	AMC	**54**	Big Ten Network
10	PBS - WYIN	**37**	Animal Planet	**55**	Comcast Sports
11	PBS - WTTW	**38**	Discovery	**56**	NFL Network
12	AZA - WOCK	**39**	Freeform	**62**	Newborn (English) Mother-Baby Unit Only
13	TMO - WSNS	**40**	Disney	**63**	Newborn (Spanish) Mother-Baby Unit Only
23	TFT - WMFT	**41**	Cartoon	**64**	Patient Channel
24	UNI - WGBO	**42**	Nickelodeon	**65**	Patient Channel
25	CNN HEADLINE	**43**	A&E	**66**	Music (XM Satellite)
26	HLN	**44**	FOOD	**67**	Music (XM Satellite)
27	MSNBC	**45**	E!		
28	CNBC	**46**	Fox Movie		

Check out our patient education channel: **64 Patient Channel**

Patient Channel Programming is available to you during your stay or after discharge at **www.thepatientchannelnow.com.**
The UI Health password is 19709.

Take Charge of Your Care

You are the center of your healthcare team. Let this special guide help you get the best results from your hospital stay.

Speak Up!

If you have questions or concerns, you have the right to ask and get a response from your doctor or nurse that makes sense to you. To help, share your answers to these questions with hospital staff.

- What language would you prefer to speak?
- Do you need glasses, hearing aids or other devices to help with talking to hospital staff?
- Do you prefer to hear, see or read health information?
- Do you have any cultural, ethnic or religious-based special needs?
- Who will be your support person who talks with hospital staff about your healthcare wishes?

Ask Yourself

Is there anything else the hospital should be aware of to improve my care experience?

5 Ways to Fight Infections

The hospital is a place you come to get well, but you also can come in contact with germs that can make you feel worse. Reduce your chances of infection by taking these safety precautions.

1 **Clean your hands.**
- after touching hospital objects or surfaces
- before eating
- after using the restroom

2 **Ask hospital staff members to clean their hands.** This should be standard practice, but don't be afraid to remind them if they forget or to ask them to wear gloves when touching you. Ask visitors to clean their hands, too!

CLEANING TIP:

Use soap and water or alcohol-based hand sanitizer under your nails, in between your fingers, and on the palms and backs of your hands. Rub for 15 seconds (the time it takes to sing "Happy Birthday").

3 **Cover if you are sick**. If you get an infection, limit the spread of germs by sneezing and coughing into tissues you promptly throw away. Wash your hands, and avoid touching other people. Ask the staff if there is anything else you should do—like wear a surgical mask—to prevent the spread of germs.

4 **Keep an eye on bandages or dressings**. If a dressing on a wound or IV becomes loose or wet, let your nurse know. Also, tell your nurse if you feel feverish or notice swelling, redness or drainage from your wound or IV site.

5 **Keep your vaccinations up-to-date.** Make sure you are as protected as possible from the spread of infection. Check with hospital staff about whether it's safe for you to receive any vaccines you might need.

Tell friends and family not to visit if they are sick. And make sure all your guests wash their hands when they enter your room.

You Have the Right to the Best Care

Please review the rights and responsibilities below to help us provide you with quality care.

Patient Rights

As our patient, you have the right to considerate and respectful care.

- To be treated with respect and regard for your psychosocial, spiritual and cultural beliefs and the ability to exercise those beliefs and practices that do not interfere with the well-being of others or you treatment plan
- Acceptance and dignity. The University of Illinois Hospital is a community of healthcare providers who welcome, serve and respect all people without regard to race, color, gender, gender identity or expression, national origin, religion, disability, physical or mental ability, age, veteran status, sexual orientation or any other status protected by law
- Treatment, service and referrals as needed. If we cannot meet your needs or you request a transfer, we will coordinate a transfer. Coordination will include providing you with complete information regarding the transfer, available options in lieu of a transfer and agreement by the receiving facility to accept the transfer
- Prompt notification of your hospitalization to your personal physician and family members or representative
- Language services so that you can understand and make informed decisions regarding your care
- Information about any relationship the hospital and/or clinic has to other healthcare or educational institutions as it relates to your care
- Care that is free from all forms of physical, verbal, emotional or sexual abuse, exploitation, harassment or neglect
- To allow a family member, friend, or other support individual to be present with you for emotional support during the course of stay as long as the individual's presence does not infringe on others' rights, safety, or does not endanger the health or safety of the patient
- For appropriate continuity of care and referrals. You have the right to receive information for necessary follow-up care after discharge

As our patient, you have the right to information about your treatment and the healthcare team.

- Information from your healthcare team regarding:
  - Your diagnosis, treatment, likely outcome, benefits and risks in a language you can understand

Concerns?

If you have concerns about the care you or your loved one is receiving, please speak with your doctor or the nurse in charge. If you feel that your issue isn't resolved, contact the Patient & Guest Experience Office at 312.355.0101.

  - Treatment options
  - Expected course of the treatment and/or recovery
  - Patient role in his/her/we care
- Information regarding alternative care when hospital care is no longer appropriate
- In the event of an unanticipated outcome, disclosure of the unanticipated outcome
- To know the identity of doctors, nurses and others involved in your care and to know when they are students, residents or other trainees
- Information on proposed clinical trials affecting your care or treatment. You have the right to refuse to participate. This refusal will not affect your continued care and treatment

As our patient, you have the right to make decisions about your care.

- Information necessary for you to give informed consent. The information includes explanation of treatment with its associated risks and benefits and alternatives to the treatment in a language you can understand
- Information on advance directives. The hospital will provide a resource to assist in preparing a living will or power of healthcare attorney upon your request
- Patient has the right to select a healthcare agent in case the patient becomes unable to make decisions about his/her treatment
- To have the right to refuse treatment and care and be informed by the healthcare team of any anticipated medical outcomes of that refusal
- To make healthcare decisions as permitted by law, including the use or withdrawal of life-sustaining treatment
- In the event you cannot make decisions about your care, the hospital will respect your surrogate decision-maker's right to make decisions on your behalf in accordance with law and regulation
- Upon request by you or your family, the hospital's Ethics Consult Service will help you and your care team explore options and issues including use and withdrawal of life-sustaining treatments
- Upon request by you or your family, the hospital's department of Health Social Work will assist you and your care team in determining the need to access protective and advocacy services for both children and adults

As our patient, you have the right to be comfortable and safe.

- Pain assessment and management to relieve your pain and related physical and psychosocial symptoms while maintaining adequate level of function
- To receive care in a safe setting and be free from all forms of abuse and harassment
- Restraints or seclusion to be used only when needed for the safety and well-being of you and others and when less restrictive alternatives have been determined to be ineffective
- To maintain comfort and dignity for the terminally ill patient, which includes symptom treatment, management of pain, and the provision of necessary support

to address concerns related to patient's and family's psychological and spiritual well-being

As our patient, you have the right to privacy and confidentiality.

- Confidential discussions, consultations, examinations and treatments in a setting that provides as much privacy as possible
- Your medical record is confidential unless your permission is given to release it. At times, we are required by law to report information about your care to others
- To access or request amendment to disclosures of your health information
- To refuse or restrict visitors
- To receive and review an explanation of your bill, regardless of payment source
- To maintain contact with family and friends outside the hospital via visitation, calls or letters
- To review and receive a copy (at patient's expense) of your medical records after discharge
- To receive this Bill of Rights and Responsibilities upon request
- To receive Notice of Privacy Practices upon request

Patient Responsibilities

To ensure you receive the best clinical care, outcomes and experiences available, you are responsible for.

- Providing, to the best of your knowledge and abilities, accurate and complete information regarding your health, including:
  - nature of present illness
  - history of past illnesses
  - previous hospitalizations
  - medication or medication alternatives used and your reaction to the use of medications or medication alternatives, specific problems or symptoms including pain
  - any changes in your medical condition and advance directives you may have prepared
  - concerns that may arise during your hospital stay
- Asking questions if you don't understand information regarding your treatment, your role in that treatment plan or instructions provided to you as a patient
- Making informed decisions about your care
- Participating in the care and treatment plan as agreed to with your healthcare team while retaining the right to conscientiously refuse treatment
- Following hospital rules as they affect patient care, which includes:
  - Respecting the rights and property of other patients and staff
  - Helping to limit noise
  - Helping to limit the number of visitors for safety and noise control
  - Remaining on your clinical unit under the care and supervision of the clinical team
  - Complying with our smoke-free environment policy
- Providing complete and accurate information on payment sources and working with the hospital to arrange payment for services rendered and fulfilling your financial obligations as promptly as possible

Our Commitment to Care

An Exceptional Experience

Our staff is committed to provide you, your family and guests with an exceptional patient care experience. Please expect staff to ask for your full name and date of birth to identify you before administering medications, and blood components; when collecting blood samples and other specimens for clinical testing; and when providing treatments or procedures. We know it may seem unnecessary, but asking for your full name and date of birth is all about keeping you safe. Your safety is our number one priority. We also want to promote your privacy in semi-private room, which means you might be sharing a room with another patient. If you are placed in a semi-private room during your inpatient stay, we will make every effort to implement reasonable safeguards to ensure that your privacy is being respected.

We strive to always meet your needs. We realize there may be a time when you feel your needs have not been met. In that event, we encourage you to inform your nurse leader, who will respond promptly to the best of his or her ability. You also can ask at any time to speak to the unit or department leader. The patient experience navigators also are available to assist you in addressing your needs and concerns. Our goal is to always meet your needs and provide you with an excellent care experience.

You also have the right to file a complaint with either:

Illinois Department of Public Health
Central Complaint Registry
525 W. Jefferson St.
Springfield, IL 62671
800.252.4343
Email: Dph.Ccr@illinois.gov

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
800.994.6610
Email: patientsafetyreport@jointcommission.org
www.jointcommission.org

MAKING A DIFFICULT HEALTHCARE DECISION?

Sometimes a healthcare choice can involve an ethical concern—such as a wish to refuse life-saving treatment or a disagreement over advance directives (see p. 17). Our Ethics Committee can help your team of support people make difficult decisions. For help, contact Clinical Ethics Consult Services at 312.413.3805.

During Your Stay

We are committed to providing great patient care. A part of this commitment is our efforts to keep you safe from harm.

A reminder that we will ask you your name and date of birth throughout your stay. We want to make sure we give you the right services, medications and treatments. We will partner with you to help prevent problems that can happen when people are hospitalized. These include falling or developing bed sores, blood clots or infections. We will try to get you out of bed, helping you move toward your return to wellness sooner.

Your care team will talk with you about these risks and how we will keep you safe. Your safety is our biggest concern.

After Your Stay

After your stay, you may receive a follow-up phone call inquiring about your health and progress. Based on your answers, we will call you back to provide help if needed.

You also may receive a survey electronically or in the mail. Surveys are intended to give you the opportunity to provide feedback about your UI Health experience. It is our hope that you complete the survey. We take your comments and feedback seriously and continuously improve upon the patient care experience. Our goal is to partner with you, to always exceed your needs, and to provide an excellent care experience.

Did You Receive Excellent Care?

To nominate employees who have made a difference in your experience at UI Health, visit **www.UIHealth.care.**

Nominate an extraordinary nurse for the DAISY Award. For more information, contact the Unit Manager.

Want to Know How We Compare to Other Organizations?

You can review and compare the quality, care and safety ratings for different hospitals at:

- Medicare Hospital Compare, uses HCAHPS results and other data: **www.medicare.gov/hospitalcompare**

You also can find information on hospitals through this accrediting organization:

- The Joint Commission: **www.qualitycheck.org**

Condition H

Special Support to Prevent Emergencies

During your stay, you have access to a patient safety program called Condition H. Condition H calls get the same immediate attention as any life-threatening emergency.

WHEN *to Call Condition H*

Call for help if you:

- are unable to find the patient-care staff members and tell them that your condition has changed.
- have told the patient-care staff about your changing condition, but they are not responding to the change.
- feel the caregiver has made a mistake and you have told him or her, but he or she is not responding to your concerns.
- are in a lot of pain and you do not feel the patient-care staff is treating the problem.

HOW *to Call Condition H*

Step 1:
Dial 1-2-3 on bedside phone.

Step 2:
Tell the operator: your name, room number, patient's name and your concern.

Step 3:
The Condition H Team will be sent to your room.

For more information on Condition H (Help) or to report other nonemergency issues, please call our Patient Guest Experience Office at 312.355.0101.

Advance Directives

A Simple and Smart Way to Take Charge of Your Care

One of the most important decisions you can make about your care is to fill out advance directives in case you can no longer speak for yourself. Advance directives are documents that let others know your wishes about the type of care you want. And they will only be used if you become unconscious or too ill to communicate yourself.

Different states have different laws about advance directives. Check with your Admissions department or nurse if you have any questions. Directives can include:

Living Will

This set of instructions explains the type of life-prolonging medical care you wish to accept or refuse. It can include your wishes about the use of resuscitation (CPR) if your heart stops, a ventilator if you stop breathing, or feeding tubes or IVs if you cannot eat or drink.

Durable Power of Attorney

For healthcare: This is a legal document that names your healthcare proxy—someone who can make medical decisions for you if you're unable to do so. An official healthcare proxy can represent your wishes on emergency care but also on other medical issues like potential treatment options, blood transfusions, kidney dialysis, etc. Choose someone you trust, discuss your medical wishes, and make sure the person agrees to represent you in this role.

Choose Your Care

Fill out advance directives so your wishes are met and your loved ones are sure of what you want.

For finances: You also have the right to appoint someone or the same person to help manage your finances if you cannot.

FILL OUT YOUR FORMS

Make sure you submit advance directives each time you go to the hospital so your most current information and wishes are on file. You do not need a lawyer to fill these out. For more information and to obtain the forms you need, contact the Department of Health Social Work Office at 312.996.0293.

Before You Leave the Hospital

A successful recovery after your stay starts with a solid plan before you go.

Plan Early to reduce your chances of being readmitted and increase your chances for a healthy recovery. Take steps as soon as possible during your stay to plan for a successful transition from the hospital.

To begin, ask to speak with your discharge planner, and review the following:

- your discharge summary and discharge plan
- your complete medicine list and instructions
- your follow-up appointments
- what to do if you don't feel well

Nurse discharge planners are available to meet with you by calling 312.413.3124.

A Reason to Plan Early

If you need a rehabilitation facility, nursing home, skilled care or other service after your stay, you'll need time to find and weigh your options. For help comparing services in your local area, go to:

- **www.medicare.gov/nursinghomecompare**
- **www.medicare.gov/homehealthcompare**
- **www.qualitycheck.org**

Checklist for Discharge

Make sure you have the following information before you leave the hospital.

❒ **Discharge summary.** This includes why you were in the hospital, who cared for you, your procedures and medicines.

❒ **Medicine list.** This includes all your new and former prescriptions, over-the-counter medicines, vitamins and supplements. Ask if there are any medicines you can stop taking or that are not good to take together. Also make sure you know why, how and when to take each one.

Not Ready to Leave?

You have the right to appeal your discharge if you don't agree with the decision that you are ready to leave the hospital. Speak with your discharge planner or physician and share your concerns. You also may need to reach out to Medicare, Medicaid or your insurance company.

❒ **Prescriptions.** Check that your pharmacy has your new prescriptions and that you have a plan to get them filled.

❒ **Follow-up care instructions.** Beyond medicine, this can include:

- foods or activities to avoid
- follow-up tests or appointments
- how to care for incisions or use equipment
- warning signs to watch for
- daily living adjustments (like how to get into bed)
- who to call with questions

❒ **After-hospital services.** Know how much support you'll need in these areas:

- **Personal care:** bathing, eating, dressing, toileting
- **Home care:** cooking, cleaning, laundry, shopping
- **Healthcare:** taking your medicines, follow-up appointments, physical therapy, wound care, injections, medical equipment

❒ **Local resources.** Ask your discharge planner for help finding local after-care services or other support groups.

❒ **To receive copies of your medical records,** complete the Authorization to Release Health Information Form. This can be downloaded from the website or by calling Health Information Management at 312.996.3350. (Hours: 8:00 a.m. to 4:30 p.m. Monday through Friday.) *processing fee may apply

Try the teach-back method. Repeat back what you hear the discharge planner say to make sure you understand the details correctly.

Other Resources

Financial Case Management Unit

We help patients with financial benefits by applying for:

- Medical card for adults
- Medical card for families, pregnant women and newborns
- Medical card for children
- Charitable Care
- Compensation for crime victims: Call 312.413.7926.

Call the Intake Line at 312.413.7621 if you feel that you may need assistance.

Social Work (Disability) Services

Social work services are available to assist with your needs at home, provide supportive services, advocate for community resources, financial assistance or placement for medical needs. Staff members are available to meet during admission or during clinical visits by asking a medical staff member to call 312.996.0293.

UI Health Patient Portal

With UI Health Patient Portal, you can email your healthcare team directly, review some of your medical records, request an appointment, view your lab results, renew prescriptions and view prescription information, and pay your medical bills and view your balances. Visit **Portal.UIHealth.Care** for more information or call 877.621.8014.

Newman Center

The John Paul II Newman Center, at 700 S. Morgan, provides a Catholic community in which all faiths are welcome. The John Paul II Newman Center bridges the University of Illinois at Chicago and the Church, as a living example of Catholic belief and service. Call 312.226.1880 for more information.

Hours:
Sunday: 10:30 a.m. to 8:30 p.m.
Monday through Thursday: 8:30 a.m. to 9:00 p.m.
Friday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.

Mass Times: West

Student Center West, 828 S. Wolcott, Room 5, basement

Monday through Friday: 12:35 p.m. (During the academic year when classes are in session).

Volunteers

Volunteers provide services to patients and their families in many areas of the hospital. For more information on how you can volunteer, please call 312.355.4325.

Patient & Family Advisory Council

The Patient & Family Advisory Council advocates on behalf of patients and families to provide safe, high-quality, patient-centered care and services. For more information, please call 312.335.5501.

Customer CARE Center

Call the Customer CARE Center at 1.866.600.CARE for information on appointments, registration, nurse line and prescription refill requests.

Calm, Not Crisis. Home, Not Hospital.

Patients coping with an end-stage illness want to be at home, surrounded by the things and the people they know best. That's why VITAS® Healthcare brings hospice services to patients in the place they call home.

We bring comfort and dignity to the end of life.

When it's time to focus on the patient, not the disease, it's time for VITAS.

VITAS® Healthcare SINCE 1980

800.723.3233

VITAS.com

DON'T LEAVE WITHOUT YOUR MEDICATION

For more information or to request Prescription Discharge Services, call 6-6782 or ask a member of your Care Team to page #5047.

UI Health Pharmacy | UIC

- Wood Street Pharmacy will deliver medications to your bedside prior to discharge
- Understand why and how to take your medications
- Resolve any prescription and coverage issues
- Understand medication co-pays
- Delivery of medications to your bedside is available Monday through Friday from 9:30am to 5:30pm

OFFERING YOU THE QUICKEST POSSIBLE RECOVERY

At Avantara, we keep your recovery moving forward by offering rehabilitation in a tranquil, healing environment. By combining first class amenities and comforts with state-of-the-art, individualized health care, we provide all the support needed to take your recovery to its fullest potential.

We specialize in:

- Cardiac care
- Dementia care
- Oncology care
- Orthopedic care
- Post-surgical rehabilitation
- Pulmonary care
- Specialized wound care
- Stroke & other neurological conditions

BEST NURSING HOMES U.S.News & WORLD REPORT 2017-18

AVANTARA
PARK RIDGE

1601 N. Western Ave. | 847.825.5531 | avantaraparkridge.com

WE CARE SO WE CALL!

Your health is our number one concern. We care about your health in the hospital and at home.

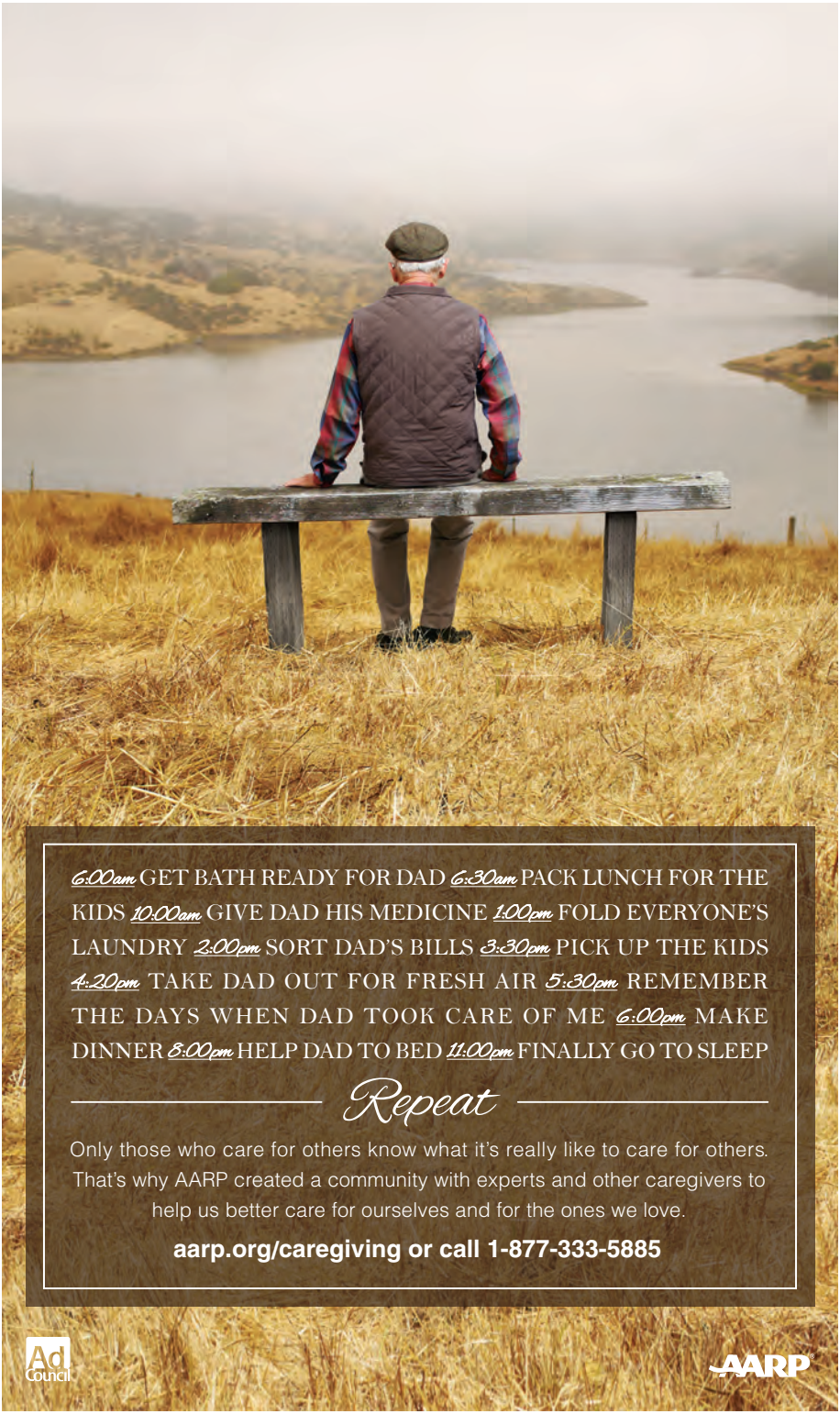
Please expect an automated phone call from **312.283.7864** so we can see how you are doing as you recover, and provide help if needed. The caller ID will read: **"UIHealthCares."**

You will receive the follow-up care call **from our automated system** within two days after leaving the hospital.

You will be asked a few questions about your progress. **Please answer the questions using the phone keypad.**

Based on your answers, a clinician may call you back to offer help and instructions.

UI Health | UIC


6:00am GET BATH READY FOR DAD 6:30am PACK LUNCH FOR THE KIDS 10:00am GIVE DAD HIS MEDICINE 1:00pm FOLD EVERYONE'S LAUNDRY 2:00pm SORT DAD'S BILLS 3:30pm PICK UP THE KIDS 4:20pm TAKE DAD OUT FOR FRESH AIR 5:30pm REMEMBER THE DAYS WHEN DAD TOOK CARE OF ME 6:00pm MAKE DINNER 8:00pm HELP DAD TO BED 11:00pm FINALLY GO TO SLEEP
Repeat
Only those who care for others know what it's really like to care for others. That's why AARP created a community with experts and other caregivers to help us better care for ourselves and for the ones we love.
aarp.org/caregiving or call 1-877-333-5885
Ad Council
AARP

UI Health | UIC

ÍNDICE

BIENVENIDO 22

SOBRE NOSOTROS 23

DIRECTORIO TELEFÓNICO 24

DATOS RÁPIDOS SOBRE SU ESTADÍA 25
Guía de canales de televisión

SECCIÓN ESPECIAL 29

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES 31

NUESTRO COMPROMISO CON LA ATENCIÓN MÉDICA 34

EQUIPO DEL PROGRAMA CONDICIÓN H 36

DIRECTIVAS MÉDICAS POR ADELANTADO 37

ANTES DEL ALTA DEL HOSPITAL 38

RECURSOS HOSPITALARIOS 40

29

Hacerse cargo de su cuidado

- Háblenos sin reservas
- 5 maneras de luchar contra las infecciones

El contenido editorial representado aquí es responsabilidad de PatientPoint. Este material es sólo para uso educativo. No contiene, ni deberá interpretarse como que contiene consejo médico. Hable con su médico antes de realizar cualquier cambio a su estilo de vida o tratamiento. Los patrocinadores serán responsables del material proporcionado, y la participación de su proveedor de atención médica en el programa no representa ningún endoso explícito o implícito de cualquier material presentado. Las personas que se muestran son modelos y se desconoce que tengan algún problema de salud. Las imágenes son sólo para fines ilustrativos. Créditos de imagen: Getty Images, iStockphoto. ©2017 PatientPoint®

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

En colaboración con nuestros socios académicos nuestra misión es para avanzar en la mejora de los cuidaos de salud de nuestros pacientes y comunidades, promover la equidad en salud y desarrollar la próxima generación de líderes en cuidados de salud.

Gracias por confiar en nosotros

Gracias por elegir, recibir los cuidados médicos en el Hospital y Clínicas de la Universidad de Illinois (UI Health). Nos complace darles la bienvenida.

Nuestro equipo de atención medica está comprometido a proporciónale a usted y a su familia el mejor cuidado y apoyo dúrate su visita. Queremos asegurarnos de que usted se sienta cómodo/a y tenga una experiencia positiva durante su estadía con nosotros. Nuestro personal está dedicado a ofrecer el mejor tratamiento y cuidado posible.

Nuestros profesionales de salud le proporcionaran la información que necesita para entender su tratamiento médico y responder a cualquier pregunta acerca de su cuidado o si hay maneras en que podemos hacerlo/a más cómodo/a.

En UI Health, nuestro objetivo es proporcionarle a cada persona que entra atreves de nuestra puertas el mejor tratamiento y cuidado posible.

Robert Barish
Vice Canciller para Asuntos de Salud

Sobre nosotros

¿Por qué somos la mejor opción para su cuidado?

Hemos estado cambiando la medicina en beneficio de los habitantes de Illinois y más allá desde 1859.

- UI Health está clasificado entre los 10 mejores hospitales en el área metropolitana de Chicago y en Illinois para el período 2016-17 por el *U.S. News & World Report*.
- El Sistema de Salud de la UI sigue esforzándose por la transparencia y la reducción del riesgo a través de programas innovadores desarrollados inicialmente por el Institute for Patient Safety Excellence (Instituto para la seguridad y excelencia del paciente).
- Muchos de los nuevos médicos obtienen sus títulos médicos en esta facultad que en cualquier otra facultad de medicina del país. Esto quiere decir que en la actualidad uno de cada seis médicos ejerce en Illinois.
- Durante 150 años, la Illinois Eye and Ear Infirmary (Enfermería de ojos y oídos de Illinois) ha estado liderando en el tratamiento de los casos de oftalmología más difíciles y complejos. Hoy en día, los oftalmólogos de todo el país consideran que nuestros especialistas en oftalmología son los más expertos en su campo y son los más calificados para la revisión y el tratamiento de las condiciones médicas más complejas.
- Estamos muy orgullosos de tener a muchos de nuestros médicos dentro del ranking America's Top Doctors™ (Los mejores médicos de América) y en la lista de The Best Doctors in America™ (Los mejores médicos de América). Como parte de una universidad de investigación importante, nuestros médicos están buscando avances en la diabetes, la prevención de la apoplejía, la medicina materno-fetal, la cirugía robótica, los trasplantes de órganos, el diagnóstico por imágenes y mucho más. Muchos de nuestros médicos también están participando en ensayos clínicos que pueden beneficiarle a usted o a un miembro de su familia.

CONTÁCTENOS

1740 W. Taylor St.

Chicago, IL 60612

866.600.CARE

Directorio telefónico

Los números telefónicos claves **Principal:** 866.600.CARE

¿Llama DESDE el hospital?
Marque sólo los últimos cinco dígitos

OTROS SERVICIOS HOSPITALARIOS

Oficina de admisiones	312.996.0341	Oficina de servicios para el paciente y los visitantes	312.355.0101
Centro de ATENCIÓN al cliente (Centro de llamadas)	866.600.CARE		
Asistencia financiera	312.413.7621	Oficina privada	312.355.5650
Tienda de regalos	312.996.3791	Asistencia social	312.996.0293
Oficina para servicios de estacionamiento	312.413.5800	Especialidad de servicios farmacéuticos	312.996.5224
Servicios pastorales/ capellanes	312.996.0296	Servicios para voluntarios	312.355.4325
Cuentas de los pacientes	312.996.1000	Policía	312.996.2830

Farmacias

Farmacia Wood Street
840 S. Wood Street, 1er Piso
312.996.6887

Farmacia Taylor Street/EEI
1855 W. Taylor Street, 1er Piso
312.996.6540

Farmacia del Centro de asistencia ambulatoria
1801 W. Taylor Street, Suite 3B
312.996.9058

Farmacia University Village
722 W. Maxwell Street, 2do piso
312.355.2345

Farmacia de la Clínica de oncología
1801 W. Taylor Street, Sala 1411
312.996.6985

Farmacia de la Clínica de dermatología
1801 W. Taylor Street, Suite 3E
312.996.8675

Para obtener más información sobre los recursos disponibles en el Hospital y el Sistema de las Ciencias de la Salud de la Universidad de Illinois , visítenos en: www.UIHealth.care.

Datos rápidos sobre su estadía

Una guía de las preguntas más frecuentes

Cafetería

Las visitas son bienvenidas a cenar en la cafetería de nuestro hospital.

De lunes a viernes en el horario de:
Desayuno: de 6:30 a.m. a 10:00 a.m.
Menú limitado: de 10:00 a.m. a 10:45 a.m.
Almuerzo: de 10:45 a.m. a 2:00 p.m.
Menú limitado: de 2:00 p.m. a 3:45 p.m.
Cena: de 3:45 p.m. a 7:00 p.m.

Horario los sábados, domingos y días festivos:
Desayuno: de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.
Menú limitado: de 10:00 a.m. a 10:45 a.m.
Almuerzo: de 10:45 a.m. a 2:00 p.m.

Las máquinas expendedoras y el local Jive 'N' Java están disponibles todos los días, las 24 horas del día.

Teléfonos celulares

Fotografías y audio grabaciones del personal del hospital, otros pacientes y sus visitantes no es permitido y su respeto a la privacidad de otras personas será agradecida.

Acceso a internet

El servicio de wi-fi se encuentra disponible en todo el hospital sin cargo alguno. La información sobre el acceso se proporciona en el módulo de información o llamando al 312.996.WIFI.

Asistencia con los idiomas

Si necesita asistencia de lenguaje, favor de dejarle saber a su proveedor y su equipo de cuidados le facilitara servicio de lenguaje e interpretación profesional, incluyendo lenguaje de señas americano (ASL). Proporcionamos estos servicios libre de costo, para nuestros pacientes y sus familiares.

Lori's tienda de regalos

Ubicación: Vestíbulo

Horario de atención:
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. incluidoslos días festivos

¿VISITA EL HOSPITAL?

Gracias por tomarse el tiempo para apoyar en la recuperación y el cuidado de su ser querido. Vea la pág. 27 para obtener información importante para los visitantes.

Se puede comprar en la tienda de regalos revistas, flores, regalos y artículos de cuidado personal. Para obtener más información, llame al 312.996.3791.

Estacionamiento

Las instalaciones de estacionamiento para los pacientes o visitas, que incluyen estacionamiento para discapacitados, están disponibles por una tarifa en 1100 S. Wood Street y 915 S. Paulina Street.

Cuidado pastoral

Los capellanes están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Los capellanes proporcionan consuelo, apoyo y si lo desean, ayuda en ponerse en contacto con su comunidad religiosa/espiritual. Para solicitar un capellán, favor de dejarle saber a su enfermera. Para comunicarse directamente con un capellán, llame al departamento de Cuidado Pastoral al 312.996.0296 de lunes a viernes de 9:00am a 4:00pm, después de las 4:00pm y los fines de semana y días festivos, si usa uno de los teléfonos del hospital marque 0, fuera del hospital, marque 312.355.4000 y pídale a la operadora y que se ponga en contacto con el capellán de turno a través del bíper #5477.

Una área de oración y meditación se encuentra en el cuarto #1140 en el primer piso cerca de los ascensores para visitantes. Esta abierto 24 horas al día, 7 días a la semana. En la sala de meditación, hay un libro disponible para escribir peticiones de oración. Capellanes rezaran por estas necesidades. También hay recursos espirituales gratuitos, disponibles.

Pertenencias personales

Para asistirnos en asegurar su seguridad, le recomendamos que envíe a su casa con algún familiar o amigos sus pertenencias personales que no sean necesarias, cosas valiosas y medicamentos. Si esto no es posible, pregúntele a nuestro personal y nosotros podremos asistirle con un lugar asegurado.

Dieta del paciente

Usted puede seleccionar una variedad de alimentos nutritivos del menú prescrito por su médico. Están disponibles las comidas vegetarianas y las que están bajo la ley kosher. Deje su menú en la bandeja de comida o entréguelo a una enfermera o un nutricionista. Generalmente, las comidas son llevadas a las habitaciones de los pacientes en el siguiente horario:

Desayuno: de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.
Almuerzo: 11:00 a.m. a 3:00 p.m.
Cena: 4:30 p.m. a 7:00 p.m.

Para contactarse con la oficina de régimen alimentario, por favor llame al 312.996.3646 desde el teléfono de la habitación.

Ambiente libre de humo de cigarro

Para seguir cumpliendo con nuestra misión de mantener el bienestar del paciente como una preocupación primordial en todo momento, el Sistema de Salud de la UI es un ambiente libre de humo de cigarro.

Teléfono y TV

Todas las habitaciones de los pacientes tienen teléfonos. Los dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (TDD, por sus siglas en inglés) estarán disponibles previa solicitud. Cada habitación del paciente tiene un televisor que puede ser utilizado sin costo alguno.

Los teléfonos públicos se encuentran en el vestíbulo del primer piso.

Horario de visitas

Incentivamos a que invite a sus familiares y amigos para que lo visiten. El hospital mantiene una estricta política de no discriminación, dando la bienvenida a todos los visitantes sin tener en cuenta la edad, la religión o la orientación sexual/identidad de género.

- **Horario general:** de 9:00 a.m. a 8:30 p.m.
- **Centro quirúrgico (3300):** de 6:30 a.m. a 5:30 p.m.

Guías para los visitantes

- Por favor, diríjase a uno de nuestros módulos de recepción ubicados en el vestíbulo principal o en el 2do piso para obtener un pase de visita.
- Los pases par visitantes deben de ser colocados cerca del área superior del hombro/pecho del visitante y debe de ser usado en todo momento mientras estén dentro de la institución.
- Las restricciones de la visita pueden aplicarse a ciertos pisos o unidades, para niños menores de 16 años con autorización de paso y deben ser acompañados por un adulto en todo momento.
- No se admiten más de dos personas a la vez por paciente en la unidad.
- Por favor, consulte el folleto de la unidad si espera o ha dado a luz a un bebé.
- Las personas que están enfermas o han estado expuestas a una enfermedad contagiosa no podrán acceder a las unidades.

Política de visitas

El Sistema de salud de la UI entiende que tener a sus seres queridos a lado suyo puede ayudarle en su curación y cuidado. Usted tiene el derecho a elegir y hacer prioridades entre sus visitas: familiares, amigos, socios, personal de apoyo para los cuidados de salud u otras personas (sin importar el género de la persona o su relación con la persona). También puede elegir a una persona de apoyo para que esté presente durante toda su estancia, a menos que la presencia de esa persona afecte su salud o los derechos o la seguridad de otros pacientes. Si usted tiene alguna pregunta acerca de los derechos de las visitas, contáctese con la Oficina de servicios para el paciente y los visitantes al 312.355.0101.

CANALES DE TV

2	CBS - WBBM	**29**	Weather	**47**	Lifetime
3	NBC - WMAQ	**30**	TBS	**48**	BRAVO
4	ABC - WLS	**31**	USA	**49**	Comedy Central
5	FOX - WFLD	**32**	FX	**50**	LOGO
6	CW – WGN	**33**	TNT	**51**	TV Land
7	MNT - WPWR	**34**	OWN	**52**	TV One
8	IND – WICU	**35**	TLC	**53**	WE
9	IND – WWME	**36**	AMC	**54**	Big Ten Network
10	PBS - WYIN	**37**	Animal Planet	**55**	Comcast Sports
11	PBS - WTTW	**38**	Discovery	**56**	NFL Network
12	AZA - WOCK	**39**	Freeform	**62**	Newborn (Inglés) Solo para la unidad de maternidad
13	TMO - WSNS	**40**	Disney	**63**	Newborn (Español) Solo para la unidad de maternidad
23	TFT - WMFT	**41**	Cartoon	**64**	Patient Channel
24	UNI - WGBO	**42**	Nickelodeon	**65**	Patient Channel
25	CNN HEADLINE	**43**	A&E	**66**	Music (XM Satellite)
26	HLN	**44**	FOOD	**67**	Music (XM Satellite)
27	MSNBC	**45**	E!		
28	CNBC	**46**	Fox Movie		

Consulte nuestro canal especial del hospital: **64 Patient Channel.**

La programación del canal Patient Channel está disponible para usted durante su estancia o después de descarga la página en ***www.thepatientchannelnow.com.*** *La contraseña del Servicio de Salud de la UI es 19709.*

Tome control de su cuidado

Usted es el centro de nuestro equipo de atención médica. Deje que este guía especial le ayude a obtener los mejores resultados durante su estancia en el hospital.

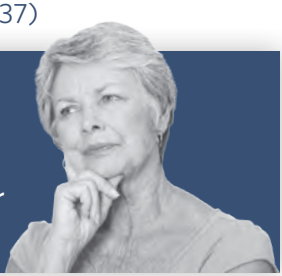
¡No se quede con la duda!

Si tiene alguna pregunta o inquietud, tiene derecho a solicitar y obtener una respuesta que tenga sentido para usted por parte de su médico o enfermera. Para ayudar al personal del hospital, comparta sus respuestas a estas preguntas.

- ¿Qué idioma prefiere hablar?
- ¿Necesita anteojos, audífonos u otros dispositivos que le ayuden a comunicarse con el personal del hospital?
- ¿Prefiere oír, ver o leer la información médica?
- ¿Tiene usted alguna necesidad especial basada en el tema cultural, étnico o religioso?
- ¿Quién será la persona de apoyo que hablará con el personal del hospital sobre lo que desea para su salud? (Vea la pág. 37)

Pregúntese a sí mismo

¿Hay algo más que el hospital deba tener en cuenta para mejorar mi experiencia de cuidados médicos?



5 maneras para luchar contra las infecciones

El hospital es un lugar al que usted recurre para ponerse bien, pero también puede estar en contacto con los gérmenes, lo que provocaría que usted se sienta peor. Reduzca las posibilidades de infección mediante estas medidas de seguridad.

1 **Lávese las manos.**
- después de tocar objetos o superficies del hospital
- antes de comer
- después de ir al baño
- después de toser y estornudar

2 **Pida a los miembros del personal del hospital que se laven las manos.** Esto debería ser una práctica habitual, pero no tenga miedo en recordarles si se olvidan o en pedirles que usen guantes cuando lo toquen. ¡Pida a los visitantes que se laven las manos también!

CONSEJOS DE LIMPIEZA:

Use agua y jabón o desinfectante para manos y aplíqueselo debajo de las uñas, entre los dedos, en las palmas y en la parte posterior de las manos. Frote durante 15 segundos (el tiempo que tardaría cantar Feliz Cumpleaños).

3 **Cúbrase si está enfermo**. Si usted contrae una infección, evite la propagación de gérmenes usando pañuelos de papel al momento de estornudar o toser y desecharlos inmediatamente, lávese las manos y evite tocar a otras personas. Pregunte al personal si hay algo más que debe hacer, como usar una máscara quirúrgica, para prevenir la propagación de gérmenes.

4 **Observe las vendas o gasas.** Si la gasa que cubre la herida se moja o la aguja intravenosa se afloja, dígale a la enfermera. También, si usted tiene un catéter o sonda de drenaje, sígale a su enfermera si se afloja o se desprende.

5 **Mantenga sus vacunas al día.** Asegúrese de estar lo más protegido posible de la propagación de una infección. Consulte con el personal del hospital si es seguro para usted recibir alguna vacuna que pueda necesitar.

Dígales a sus amigos y familiares que no lo visiten si están enfermos. Y asegúrese de que todos sus invitados se laven las manos cuando entren en su habitación.

Usted tiene derecho a recibir la mejor atención

Por favor, revise los derechos y responsabilidades que se encuentran debajo para ayudarnos a proporcionarle un cuidado de calidad.

Derechos de los pacientes

Como paciente, tiene derecho a recibir atención respetuosa y considerada.

- Tiene derecho a ser tratado con respeto y consideración por sus creencias psicosociales, espirituales y culturales, y la capacidad de ejercer esas creencias y prácticas que no interfieran con el bienestar de los demás o con su plan de tratamiento.
- Aceptación y dignidad. University of Illinois Hospital es una comunidad de proveedores de atención médica que atiende y respeta a todas las personas sin distinción de raza, color, género, identidad o expresión de género, origen nacional, religión, discapacidad, capacidad física o mental, edad, condición de veterano, orientación sexual o cualquier otra condición protegida por la ley.
- Tratamiento, servicio y derivaciones según su necesidad. Si no podemos satisfacer sus necesidades o si solicita un traslado, nos encargaremos de coordinarlo. La coordinación incluirá proporcionarle información completa sobre el traslado, las alternativas disponibles y el acuerdo del establecimiento receptor para aceptar el traslado.
- Una notificación inmediata de su hospitalización a su médico personal y a sus familiares o a su representante.
- Servicios de idiomas para que pueda entender y tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- Información sobre cualquier relación que tenga el hospital o la clínica con otras instituciones educativas o de atención médica en relación con su atención.
- Recibir atención libre de abuso físico, verbal, emocional o sexual, sin explotación, maltrato o negligencia.
- Permitir que un familiar, amigo u otra persona esté presente para apoyarlo emocionalmente durante el transcurso de su estadía, siempre y cuando la presencia de la persona no infrinja los derechos o la seguridad de los demás y no ponga en peligro la salud o la seguridad del paciente.
- Una adecuada continuidad de la atención y las derivaciones. Tiene derecho a recibir información sobre la atención médica de seguimiento necesaria después del alta.

Como paciente, tiene derecho a recibir información sobre su tratamiento y el equipo de atención médica.

- Información de su equipo de atención médica con respecto a lo siguiente:
  - El diagnóstico, tratamiento, resultados probables, beneficios y riesgos en un idioma que pueda entender.
  - Opciones de tratamiento.
  - Curso previsto del tratamiento o la recuperación.

- Papel del paciente en su atención.
- Información sobre atención alternativa cuando la atención hospitalaria ya no es apropiada.
- Divulgación de un resultado imprevisto, en el caso de que ocurra.
- Conocer la identidad de los médicos, enfermeras y demás personas implicadas en su atención y saber cuándo son estudiantes, residentes u otros alumnos.
- Información sobre los ensayos clínicos propuestos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar. Esta decisión no afectará su atención y tratamiento continuos.

Como paciente, tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención.

- Información necesaria para que pueda dar su consentimiento informado. La información incluye la explicación del tratamiento con sus riesgos y beneficios asociados y las alternativas al tratamiento en un idioma que pueda entender.
- Información sobre las directivas anticipadas. Si usted lo solicita, el hospital proporcionará un recurso para ayudar en la preparación de un testamento en vida o un poder para la atención médica.
- El paciente tiene derecho a elegir a un agente de atención médica en caso de que sea incapaz de tomar decisiones sobre su tratamiento.
- Tiene derecho a rechazar el tratamiento y la atención y a ser informado por el equipo atención médica sobre cualquier resultado médico anticipado al rechazar el tratamiento.
- Tomar decisiones de atención médica según lo permitido por la ley, que incluyen el uso o abandono del tratamiento de soporte vital.
- En el caso de que no pueda tomar decisiones sobre su atención, el hospital respetará el derecho de su representante a tomar decisiones en su nombre, de conformidad con las leyes y regulaciones.
- Si usted o su familia lo solicitan, el servicio de consultas éticas del hospital lo ayudará a usted y a su equipo de atención a conocer las opciones y cuestiones médicas, como el uso y el abandono del tratamiento de soporte vital.
- Si usted o su familia lo solicitan, el departamento de Trabajo Social de Salud del hospital lo ayudará a usted y a su equipo de atención a determinar la necesidad de tener acceso a los servicios de protección y defensa para niños y adultos.

Como paciente, tiene derecho a sentirse cómodo y seguro.

- Evaluación y manejo del dolor para aliviar el dolor y los síntomas físicos y psicosociales relacionados, manteniendo al mismo tiempo un nivel adecuado de la función.
- Recibir atención en un ambiente seguro, libre de abuso y maltrato.
- Las restricciones o el aislamiento se utilizarán solo cuando sea necesario para la seguridad y el bienestar de usted y otros, y cuando se haya determinado que las alternativas menos restrictivas resultan ineficaces.
- Mantener la comodidad y la dignidad para el paciente en fase terminal, que incluye el tratamiento de los síntomas, el manejo del dolor

y el apoyo necesario para abordar las preocupaciones relacionadas con el bienestar psicológico y espiritual del paciente y la familia.

Como paciente, tiene derecho a la privacidad y confidencialidad.

- Análisis, consultas, exámenes y tratamientos confidenciales en un ambiente que proporcione la mayor privacidad posible.
- Su historia clínica es confidencial, a menos que usted permita divulgarla. A veces, la ley nos exige brindarles a otras personas información sobre su atención.
- Acceder o solicitar modificaciones a la divulgación de su información médica.
- Rechazar o restringir visitas.
- Recibir y examinar una explicación de su factura, independientemente de la fuente de pago.
- Mantener el contacto con amigos y familiares fuera del hospital a través de visitas, llamadas o cartas.
- Examinar y recibir una copia (a cargo del paciente) de su historia clínica después del alta.
- Recibir esta Declaración de Derechos y Responsabilidades a petición.

Responsabilidades del paciente

Usted es responsable de asegurarse de recibir la mejor atención clínica, resultados y experiencias disponibles.

- Proporcionar, en la medida de sus conocimientos, información precisa y completa sobre su salud, que incluye lo siguiente:
  - La naturaleza de la enfermedad actual
  - Historial de enfermedades pasadas
  - Hospitalizaciones anteriores
  - Medicamentos o alternativas a los medicamentos utilizadas y su reacción al uso de medicamentos o de dichas alternativas
  - Problemas o síntomas específicos, incluido el dolor
  - Cualquier cambio en su afección médica y las directivas anticipadas que puede haber preparado
  - Inquietudes que puedan surgir durante su estadía en el hospital
- Hacer preguntas si no entiende la información relacionada con su tratamiento, su papel en ese plan de tratamiento o las instrucciones que le han proporcionado como paciente.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Participar en el plan de atención y tratamiento acordado con su equipo de atención médica, conservando el derecho a rechazar el tratamiento a conciencia.
- Cumplir con las reglas del hospital, ya que afectan la atención al paciente:
  - Respetar los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal.
  - Ayudar a limitar el ruido.
  - Ayudar a limitar el número de visitas para el control de la seguridad y el ruido.
  - Permanecer en la unidad clínica bajo la atención y supervisión del equipo clínico.
  - Cumplir con nuestra política de ambiente libre de humo.
- Proporcionar información completa y precisa sobre las fuentes de pago y trabajar con el hospital para organizar el pago de los servicios prestados y el cumplimiento de sus obligaciones financieras tan pronto como sea posible.

Nuestro compromiso con la atención médica

¿DEBE TOMAR UNA DECISIÓN DIFÍCIL SOBRE SU ATENCIÓN MÉDICA?

A veces la opción de atención médica puede implicar una preocupación ética, como un deseo de rechazar el tratamiento que puede salvarle la vida o un desacuerdo sobre sus voluntades anticipadas (vea la pág. 37). Nuestro Comité de ética puede ayudar a su equipo de personas de apoyo a tomar decisiones difíciles. Para obtener más información, comuníquese con la oficina del servicio de consulta de ética clínica al 312.413.3805.

Una experiencia excepcional

Nuestro personal está comprometido a proporcionarle a usted, a su familia y sus huéspedes una experiencia excepcional de atención al paciente. Por favor espere que el personal le pida su nombre completo y fecha de nacimiento para identificarle antes de administrar medicamentos, productos sanguíneos; al recoger muestras de sangre y otros especímenes para pruebas clínicas y al proporcionar tratamientos o procedimientos. Sabemos que puede parecer innecesario, pero pedir su nombre completo y fecha de nacimiento es para protegerle. ¡Su seguridad es nuestra prioridad número uno! También queremos promover su privacidad en una habitación semiprivada, lo que significa que usted podría compartir una habitación con otro paciente. Si se le admite a una habitación semiprivada, haremos todo lo posible para implementar salvaguardas razonables para asegurar que su privacidad sea respetada.

Siempre nos esforzamos para satisfacer sus necesidades. Nos damos cuenta de que puede haber un momento en que usted sienta que sus necesidades no han sido satisfechas. En ese caso, le recomendamos que le informe al líder de enfermeros, quien responderá con prontitud a lo mejor de su capacidad. También puede pedir en cualquier momento. hablar con el jefe del departamento, los navegadores para la experiencia del paciente también están disponibles para ayudarle a resolver sus necesidades y preocupaciones. Nuestro objetivo es de satisfacer sus necesidades y proporcionarle una excelente experiencia de cuidado.

Usted también tiene derecho a presentar su queja en:

Departamento de Satlud Pública de Illinois
Central de Registro de Quejas
525 W. Jefferson Street
Springfield, IL 62671
800.252.4343
Email: Dph.Ccr@illinois.gov

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
La Comisión Conjunta
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800.994.6610
Email: patientsafetyreport@jointcommission.org

Durante su estadía

Estamos comprometidos a proporcionar la mejor atención al paciente. Parte de este compromiso son nuestros esfuerzos para mantenerle libre de daño.

Le pediremos su nombre y fecha de nacimiento durante su estadía. Queremos asegurarnos de darle los servicios, medicamentos y tratamiento adecuado. Nos asociaremos con usted para ayudar a prevenir los problemas que pueden ocurrir cuando una persona está hospitalizada. Esto incluye caídas o ulceras por estar en cama, coágulos de sangre o infección. Trataremos de levantarle de la cama ayudándole al regreso a su bienestar. Su equipo médico hablara con usted acerca de estos riesgos y como le mantendremos fuera de peligro. Su seguridad es nuestra mayor preocupación.

Después de su estadía

Usted también podría recibir una encuesta electrónica o por correo. Las encuestas tienen la intención de darle la oportunidad de darnos su opinión de su experiencia en UI Health. Esperamos que complete la encuesta. Tomamos sus comentarios y opiniones seriamente y continuamos mejorando basados en la experiencia de los cuidados del paciente. Nuestra meta es asociarnos con usted, para siempre ir un paso más allá de sus necesidades y proveerle una excelente experiencia en sus cuidados. Después de su estadía puede recibir una llamada de seguimiento preguntando por su salud y progreso, basándose en sus respuestas, le llamaremos para proporciónale ayuda si es necesario.

¿Recibió una excelente atención?

Para nombrar a los empleados que han permitido que su experiencia sea diferente en el Sistema de Salud de la UI. Visítenos en www.UIHealth.care.

Mencione a una enfermera extraordinaria para el Premio DAISY. Para obtener más información, comuníquese con el Director de la unidad.

¿Desea saber cómo nos comparamos con otras organizaciones?

Usted puede revisar y comparar las calificaciones de calidad, cuidado y seguridad de los diferentes hospitales en:

- La página Medicare Hospital Compare, utiliza los resultados de la Evaluación del consumidor de los sistemas y proveedores de cuidados médicos hospitalarios (HCAHPS, por sus siglas en inglés) y otros datos en: **www.medicare.gov/hospitalcompare**

También puede encontrar información sobre los hospitales a través de esta organización de acreditación:

- La Comisión conjunta: **www.qualitycheck.org**

Condición H

Apoyo especial para prevenir emergencias

Durante su permanencia, usted tiene acceso al programa de seguridad del paciente llamado Condición H. Las llamadas a Condición H reciben la misma atención inmediata que cualquier llamada de emergencia cuando su vida se encuentra en peligro.

CUÁNDO *llamar a Condición H*

Llame para pedir ayuda cuando usted:

- No pueda encontrar a los miembros del personal de atención al paciente y decirles que su condición ha cambiado.
- Le ha dicho al personal de atención al paciente sobre el cambio de su condición, sin embargo, el personal no hace nada al respecto.
- Sienta que el cuidador ha cometido un error y que habiéndole dicho, este no responde a sus inquietudes.
- Tenga mucho dolor y vea que el personal de atención al paciente no lo está ayudando con el problema.

CÓMO *llamar a Condición H*

Paso 1:
Marque 1-2-3 en el teléfono que está junto a la cama.

Paso 2:
Dígale al operador: su nombre, número de habitación, el nombre del paciente y su preocupación.

Paso 3:
El equipo de Condición H será enviado a su habitación.

Para obtener más información sobre Condición H (Ayuda) o para reportar otros temas que no sean de emergencia, por favor llame a nuestra Oficina de servicios para el paciente y los visitantes al 312.355.0101.

Directivas médicas por adelantado

Una manera sencilla e inteligente de tomar control de su cuidado

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su atención es dar directivas anticipadas en caso de que ya no sea capaz de expresarse. Las instrucciones anticipadas son documentos legales que permiten que otros sepan sus deseos sobre el tipo de atención que desea recibir. Y solo serán utilizadas si queda inconsciente o demasiado enfermo para comunicarse.

Los estados tienen leyes diferentes sobre las instrucciones anticipadas. Consulte al Departamento de Admisiones o a su enfermera si tiene preguntas. Las directivas pueden incluir lo siguiente:

Testamento vital

Este conjunto de instrucciones explica el tipo de asistencia médica para prolongarle la vida que desea aceptar o rechazar. Pueden incluir sus deseos sobre el uso de la RCP si su corazón se detiene, un respirador si deja de respirar, el uso de tubos de alimentación o vía intravenosa si no puede comer o beber.

Poder legal duradero

Para asistencia médica: Este es un documento legal que nombra a su apoderado de asistencia médica, es alguien que puede tomar las decisiones médicas por usted en caso usted no pueda hacerlo. El apoderado oficial de asistencia médica puede representar sus deseos en los cuidados de emergencia, como también en otros problemas médicos como posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elija a alguien de su confianza, comuníquele sobre sus deseos médicos, y asegúrese de que la persona esté de acuerdo en representarlo en este rol.

Para las finanzas: Usted también tiene derecho de nombrar a alguien o la misma persona para que lo ayude a manejar sus finanzas en caso usted no pueda.

Elija su cuidado médico

Llene el documento de directivas médicas por adelantado para que sus deseos sean cumplidos y para que sus seres queridos estén seguros de lo que usted quiere.

LLENE LOS FORMULARIOS

Asegúrese de presentar el documento de directivas médicas por adelantado cada vez que vaya al hospital, de esta manera se archivará la información más actual, así como sus deseos. No necesita un abogado para llenar estos documentos. Para obtener más información y para adquirir los formularios que necesita, comuníquese con la oficina del Departamento de trabajo social de salud al 312.996.0293.

Antes del alta del hospital

Su recuperación exitosa después de su estancia empieza con un plan sólido antes del alta.

Planifique cuanto antes para reducir las probabilidades de ser readmitido y aumente las posibilidades de una recuperación saludable. Tome medidas tan pronto como sea posible durante su estadía para llevar a cabo una transición exitosa desde el hospital.

Para empezar, pida hablar con la persona encargada de darle el alta, y revise lo siguiente:

- Su resumen y plan de alta médica.
- Su lista completa de medicinas e instrucciones.
- Sus próximas citas de seguimiento.
- Qué hacer en caso no se sienta bien.

Las enfermeras y los planificadores de alta están disponibles al 312.413.3124.

Una razón para planificar cuanto antes

Si usted necesita un centro de rehabilitación, residencia geriátrica, atención especializada u otro servicio después de su estadía, usted necesitará tiempo para encontrar y evaluar sus opciones. Para ayudarlo a comparar los servicios en su área local, diríjase a:

- **www.medicare.gov/nursinghomecompare**
- **www.medicare.gov/homehealthcompare**
- **www.qualitycheck.org**

Lista de verificación para ser dado de alta

Asegúrese de tener la siguiente información antes de salir del hospital.

❒ **Resumen de alta médica.** Esto incluye la razón por la que estaba en el hospital, quién lo atendió, sus procedimientos y medicamentos.

❒ **Lista de medicamentos.** Esta incluye todas las recetas nuevas y anteriores, así como los medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos. Pregunte si hay algún medicamento que puede dejar de tomar o que no es recomendable tomarlo junto con otro medicamento. También asegúrese de saber por qué, cómo y cuándo tomar cada uno.

¿No está listo para el alta?

Usted tiene derecho de apelar su alta si usted no está de acuerdo con la decisión de estar listo para salir del hospital. Comuníquese con su coordinador de altas o médico y hable con ellos sobre sus inquietudes. También es posible que necesite dirigirse al programa de Medicare, Medicaid o a su compañía de seguros.

❒ **Recetas médicas.** Compruebe que su farmacia tenga los medicamentos que le prescribieron en su nuevas receta, asimismo compruebe si cuenta con un plan para recogerlas.

❒ **Instrucciones a seguir para su cuidado.** Además de la medicina, esto puede incluir:

- Alimentos o actividades que se deben evitar.
- Pruebas o citas de seguimiento.
- Cómo cuidarse de las incisiones o usar un equipo determinado.
- Señales de advertencia a tener en cuenta
- Cambios en la vida cotidiana (como la manera de acostarse).
- A quién llamar cuando tenga preguntas.

❒ **Servicios post-hospitalarios.** Sepa cuánta ayuda necesitará en estas áreas:

- **Cuidado personal:** bañarse, comer, vestirse, ir al baño.
- **Cuidados en el hogar:** cocinar, limpiar, lavar, hacer las compras.
- **Asistencia médica:** tomar sus medicamentos, citas de seguimiento, terapia física, cuidado de heridas, inyecciones, equipos médicos.

❒ **Recursos locales.** Pídale a su coordinador de altas médicas que lo ayude a encontrar centros locales de servicio post-hospitalario u otros grupos de apoyo.

❒ **Para recibir copias de sus registros médicos,** complete el formulario de autorización para divulgar la información de salud. Éste puede descargarse desde el sitio web o llamando a la oficina de Gestión de información sobre la salud al 312.996.6830. (Horario de atención: de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes). * Se puede aplicar un cargo por procesamiento.

Recursos hospitalarios

Unidad de procedimiento y gestión financiera

Ayudamos a los pacientes con los beneficios financieros aplicando por:

- Tarjeta médica para adultos.
- Tarjeta médica para las familias, las mujeres embarazadas y los recién nacidos.
- Tarjeta medica paras niños
- Asistencia de Caridad.
- Indemnización a las víctimas de delitos: 312.413.7926.

Llame a línea de admisión, 312.413.7621, si considera que necesita asistencia

Servicios de trabajo social (discapacidad)

Los servicios de trabajo social están disponibles para asistirle con sus necesidades en el hogar, proporcionan servicios de apoyo, promueven los recursos de la comunidad, la asistencia financiera o una solución para las necesidades médicas. Los miembros del personal están disponibles y se reunirán con usted durante el ingreso o durante las visitas clínicas si le pide a un miembro del personal médico que llame al 312.996.0293.

Portal para el Paciente de UI Health

Con el portal para el paciente de UI Health, usted puede mandar correos electrónicos directamente a su equipo de cuidados de salud, revisar algunos de sus expedientes médicos, solicitar una cita, ver los resultados de laboratorio, renovar sus recetas y ver la información sobre los medicamentos recetados, pagar facturas médicas y ver su saldo de cuenta. Visite **Portal.UIHealth.Care** para más información o llame al 877.621.8014.

Centro Newman

El Centro Newman Juan Pablo II, en 700 S. Morgan, ofrece una comunidad católica que da la bienvenida a todas las religiones. El Centro Newman Juan Pablo II abarca la Universidad de Illinois en Chicago y la Iglesia, como un ejemplo vivo de fe y servicio católico. Llame al 312.226.1880 para más información.

Horario:
Domingo: 10:30 a.m. a 8:30 p.m.
Lunes a jueves:
8:30 a.m. a 9:00 p.m.
Viernes: 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Horario de misas: Oeste

Centro de estudiantes del oeste, 828 S. Wolcott, sala 5, sótano

De lunes a viernes: 12:35 p.m. (Durante el año académico cuando se dictan las clases).

Voluntarios

Los voluntarios proporcionan servicios a los pacientes y sus familias en muchas áreas del hospital. Para obtener más información sobre cómo puede ser voluntario, por favor llame al 312.355.4325.

Consejo consultivo de pacientes y sus familias

El Consejo asesor de pacientes y familias aboga por los pacientes y las familias para brindar atención y servicios seguros, de alta calidad y centrados en el paciente. Para obtener más información, llame al 312.335.5501.

Centro de ATENCIÓN al cliente

Llame al Centro de ATENCIÓN al cliente al 1.866.600. CARE para obtener información sobre las citas, inscripción, línea de enfermería y solicitud de cambio de receta.

PILSEN FAMILY HEALTH CENTER LOWER WEST

Nosotros cuidamos a toda la familia, desde los abuelos hasta los nietos.

DONDE:
1713 S. Ashland Ave.
Chicago, IL 60608

NUESTROS SERVICIOS:

Incluyen el manejo y tratamiento de problemas de salud comunes.

- Clases y apoyo para la diabetes
- Cuidado prenatal
- Evaluaciones de salud
- Exámenes anuales de salud
- Exámenes físicos para la escuela y deportes
- Salud de la mujer
- Pruebas de laboratorio
- Vacunas

¡SIN CITA BIENVENIDO!

*Los pacientes son atendidos sin importar su capacidad de pago. Escala de pagos disponible para los pacientes que cumplen con los requisitos.

HAGA UNA CITA
866.600.CARE

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE
Pilsen.UIHealth.Care

Horario:
lunes a viernes, 8:30 am–5:00 pm

UI Health
PILSEN FAMILY HEALTH CENTER
LOWER WEST

UIC

1705-231

Speak up!

You have the right to be heard.

Talk to your doctor and nurse.
They can't help you if you don't ask.

PatientPoint

Information

We can answer your questions about cancer, including prevention, diagnosis, treatment options, and clinical trials.

Day-to-day Help

We can help you with everyday needs like transportation and lodging during treatment.

Emotional Support

We can connect you to local and online support groups for both patients and caregivers.

American Cancer Society®

We're here to help you through every step of your cancer experience. Visit **www.cancer.org** or call **1-800-227-2345** anytime, day or night.

SEPSIS

A MEDICAL EMERGENCY

Sepsis is a body's life-threatening response to an infection which, if not treated quickly, can lead to tissue damage, organ failure, and death.

ANYONE can get Sepsis.

SIGNS & SYMPTOMS

Shivering, fever, or very cold

Extreme pain or discomfort

Clammy or sweaty skin

Confusion or disorientation

Short of breath

High heart rate

HOW CAN I GET AHEAD OF SEPSIS?

Learn the Signs & Symptoms
Wash Your Hands and Keep Wounds Clean
Get Recommended Vaccines

WHAT SHOULD I DO IF I THINK I HAVE SEPSIS?

Contact your healthcare provider **IMMEDIATELY.**
Say, "I am concerned about Sepsis."

To learn more about Sepsis, visit **www.cdc.gov/sepsis**

UI Health | UIC

MANAGE YOUR CARE ON YOUR SCHEDULE

The new Patient Portal offers convenient, 24-hour access to your personal health information to help you stay in charge of your healthcare.

Visit Portal.UIHealth.Care and enroll today!

UI Health
PATIENT PORTAL
UIC